資料13

漫画ミュージアムにおける施設改善プロジェクト

都市ブランド創造局 漫画ミュージアム
財政・変革局 市政変革推進室

事務局による事前視察（6月19日）の結果①

○事務局において、利用者目線で漫画ミュージアムの事前視察を実施
○視察の結果、改善が必要と思われる課題への気づき

▶ ユーザー目線での施設点検及び
利用者ヒアリングと改善に向けた取り組みを実施

ソフト面の課題一覧

北九州市漫画ミュージアム視察（令和６年６月１９日実施）で把握した課題

大区分	中区分	小区分	現場視察時の指摘事項
ソフト	コンテンツ		・サイン色紙の飾り場所が目立たず、利用者が一目で気づく場所ではないのが残念。「ウリ」になる展示物だが、５階と６ 階の２か所に分散しているのももったいない。物販コーナーのところのほうが見やすいのではないか。 ・展示フロアの企画展と常設展の上下が逆（通常、常設展が下の階、企画展が上の階）である。 ・松本零士とわたせせいぞうなど、北九州ゆかりの漫画家に関する展示については、コーナーの目立たせ方等に工夫が必要なのではないか。 ・民間も含め、ビル全体での改善に向けた取組みが必要（１～２ 階はショップ、３～４ 階はプレイゾーン、５～６ 階は展示エリアなど、ゾーニングを含め建物全体でのコンセプトを統一したほうがよい）。 ・漫画そのものが中年から高齢者に響くものになってしまっているため、５階の企画展エリアを見直し、eスポーツやゲームなどデジタル系、ジブリやポケモン、マリオなどの若者にも人気があるコンテンツを加える必要があるのではないか。
	サービス・ルール		・新型コロナが収束しているのになぜ寝そべり禁止なのか。寝そべりを禁止しているにもかかわらずスペースの名前が「ゆたっと広場」はありえない、利用者のフラストレーションが溜まる
	人員・組織体制		・事務職員の人数が多いのではないか。他の文化施設など、複数の施設での事務の掛け持ちで対応できる部分があるのではないか。 ・ミュージアムでは外部の評価組織を持つことが一般的で必要と考えられるが、企画の評価委員会はあるのか。
	情報発信		・映像の価値や魅力をわかりやすく伝えるため、「ここでしか見られない」と表示したり、見やすさ向上の観点から「２０ 分で見られる」と表示するなど、案内の工夫が必要。

ハード面の課題一覧

大区分	中区分	小区分	現場視察時の指摘事項
ハード	案内表示・導線	分かりにくい	・利用者目線で見えやすい場所に案内掲示が行われておらず、導線がわかりづらい ・案内の文字が小さくて見えにくい ・リーフレットの部屋番号と音声ガイド番号の数字がずれていてわかりづらい ・撮影可の案内が小さくてわかりにくい、わかりやすくしたほうが良い ・（ドア前に掲示されており）壁掛け時計の設置場所がよくない ・（トイレ案内など）壁のサイン周囲にポスターを貼らないほうがよい ・中国人向け案内の文字が小さい、「手に取って良い」と中国語で案内しないとわからない ・建物の１ 階と２ 階入口に漫画ミュージアムの案内がなく、この建物に漫画ミュージアムがあることがわからない
		美観を損ねている	・入口の「のぼり」は施設のイメージにそぐわない ・（トイレ案内の）男性は青、女性は赤の色分けは施設運営の在り様にそぐわない ・施設に無関係なチラシを置くと展示や空間の魅力を損なう。施設のコンセプトを大事にしない役所的な対応になっており、置くなら１ 箇所にまとめるか、入場時にパックでまとめて渡すなどしたほうがよい ・ポスターを張りすぎていて汚い印象を与えてしまっている（バレーボールの試合など、展示と無関係なものも多い） ・ガラス嵌め込み壁のガラス部分にポスターを貼っており、建築家がこだわっているはずの意匠にも配慮すべき
		利用者への配慮が不足している	・禁止事項を伝える際に×印を掲示するのは極力避けるべき。特に赤の×印の表示は命に関わる所だけにするのが一般的。撮影禁止ポストが乱立しているなど禁止マークが多いため、「～できます」などの案内への変更や、入口でまとめて案内するなどしたほうがよい ・「監視」という文字は利用者に威圧感を与えるため使うべきでない
		効果が低い	・同じ内容の掲示は２つ要らない（同一箇所に同じ内容の壁面案内と天井からぶら下げている案内板がある） ・一定の歩くスピードの中で、人に見てもらう情報には限りがあるため、サインの基本はいかに少なくするかである ・チラシをいろんなところに置きすぎているため取りにくいし取らなくなる ・宣伝ポスターはイーゼルで掲示すべき、注意を惹きたいのであればパネルにすべき
	設備	美観を損ねている	・ロッカーの位置が正面入口付近にある ・のぼりが施設の雰囲気に合っていない
		利用者への配慮が不足している	・消火設備がのぼりで隠れている

プロジェクトの概要

点検・改善の方法

漫画ミュージアムでは、５階企画展エリアや作画体験イベントではアンケートを実施していたが、今一度、

利用者目線での施設運営ができているか、利用者の生の声が聴けていたか、という観点で施設の点検手法の見直しを行った

【従来】

アンケートで利用者の声を聴いていた。

【課題】

アンケートでは、コアユーザー、良い意見ばかり

【今回】

・点検チェックリストを活用した**<u>施設の自己点検</u>**

<u>★ユーザー目線での公共施設の点検チェックリスト（文化施設）</u>

ユーザー目線での点検項目		No.	点検項目	確認の視点
1. 事前の情報収集に関すること	（1）ホームページ	1	施設の基本情報を掲載している	・施設の名称・内容 ・施設の開館日開館時間 ・使用料等 ・完備されている設備（多機能トイレ、授乳室等） ・アクセス方法　など
		2	利用者にとって必要な特記事項を記載している	・どんな施設かわかるか ・フロア構成、各機能の新着情報・予定表、 フリースペースの有無・飲食可否、注意事項（駐車台数が少ない等）など 特記すべき事項が載っているか
		3	施設の場所が周知されている	・施設の場所が利用者に周知されているか 例）HP、市政だより、リーフレット等

・調査票を活用した**<u>ヒアリング</u>**

文化関連施設「利用者満足度調査」調査票

1．基本的な事項

（1）性　別：□男　□女　□その他　□未回答

（2）年　齢：□10 歳未満　□10 代　□20 代　□30代　□40代　□50代
□60代　□70代　□80代以上

（3）居住地：□北九州市（　　区）、□北九州市外（県内：　　市・町・村　）
□北九州市外（県外：　　都・道・県　）

（4）利用回数：（　　回）

（5）交通手段：□自家用車・バイク　□電車　□バス　□その他（　　）

（6）来館のきっかけ（動機）：

ワーキンググループの設置と作業の流れ

○ 漫画ミュージアムと市政変革推進室でワーキンググループを設置
○ 準備から改善までの枠組みを検討

漫画M

事務局長	１名
職員	１名
学芸員	１名
図書担当	１名
受付スタッフ	１名

×

市政変革推進室

担当係長	１名
職員	１名
パートナー	２名

WG会議の様子

ワーキンググループにおける作業の流れ

自己点検

準備から改善までの枠組みを検討 → ＷＧ設置 → 点検項目や実施方法の検討 → 点検チェックリストの作成 → 点検実施 → 評価内容についてメンバーで協議 → 評価が△×の項目について改善策を検討

ヒアリング

準備から改善までの枠組みを検討 → ＷＧ設置 → ヒアリング内容や実施方法の検討 → 調査票やマニュアルの作成 → ヒアリング実施 → 実施結果の整理 → 「改善してほしい点」の改善策を検討

→ 改善実施 → 来年に向けた検討(予算等) → 改善継続

ユーザー目線での公共施設の自己点検について

ユーザー目線での公共施設の自己点検について

北九州市漫画ミュージアム KITAKYUSHU MANGA MUSEUM 未来のために、今、ととのえよう。

準備

利用者の目線に立った施設運営ができているか「点検チェックリスト」を作成。

ユーザー目線の観点から、利用するなら「○」になることが望ましい項目を検討。

実施

ワーキンググループメンバーで点検実施。

メンバー全員で点検を実施。

自己点検のポイント

1. 全７７項目の点検チェックリストを作成
2. メンバー全員による自己点検を実施
3. メンバーで実施結果の精査、妥当性の再検証
4. 判断の結果、評価が△×になった項目の改善策を検討
5. すぐにできることは、すぐに改善実施

※現時点で②まで作業終了。
今後は、③以降をワーキンググループのメンバーで実施

★ユーザー目線での公共施設の点検チェックリスト（文化施設）

【評価基準】
○：該当する
△：一部該当する
×：該当しない

施設名：

ユーザー目線での点検項目		No.	点検項目	確認の視点	評価	確認の視点に対する意見・コメント　など
1. 事前の情報収集に関すること	（1）ホームページ	1	施設の基本情報を掲載している	・施設の名称・内容 ・施設の開館日開館時間 ・使用料等 ・完備されている設備（多機能トイレ、授乳室等） ・アクセス方法　など		
		2	利用者にとって必要な特記事項を記載している	・どんな施設かわかるか ・フロア構成、各機能の新着情報・予定表、フリースペースの有無・飲食可否、注意事項（駐車台数が少ない等）など特記すべき事項が載っているか		
2. アクセスに関すること	（1）施設への移動	3	施設の場所が周知されている	・施設の場所が利用者に周知されているか（例）HP、市政だより、リーフレット等 ・案内標識の設置場所は、最適か ・もっとわかりやすい設置場所はないか ・案内標識はなくても利用者に周知する方法はないか		
		4	施設の周辺に案内標識がある			
	（2）駐車場	5	施設が面している道路から、駐車場の案内表示が見える	・設置場所は、最適か ・他に、もっとわかりやし設置場所はないか		
		6	駐車場に対する苦情は、ほとんど出ていない	・どのような苦情が出ているか（例）満車が多い、場所が分かりにくい、狭い		
		7	障がい者用駐車スペースが整備されている	・設置場所は、最適か ・他に、もっと利便性の良い場所はないか		
	（3）駐輪場	8	駐輪場が整備されている	・設置場所は、最適か		
		9	駐輪場の表示がある			
3. 外観・美観に関すること	（1）デザイン	10	案内看板やサイン、機能名称の表示板等のデザインが統一されている			
		11	レストランやショップのデザインが洗練されている			
	（2）外看板	12	施設名が表示された外看板がある			
	（3）植栽	13	植栽等の手入れが行き届いている	・植栽は手入れされているか ・雑草が生い茂っていないか		
	（4）傘立て	14	傘立てが便利で目立たない箇所に設置されている	・エントランスの美観を損なう場所に傘立てを設置していないか		

○△×で評価

気づいた点を記載

※P●●にチェックリスト全体を掲載

参考　点検チェックリスト

北九州市漫画ミュージアム KITAKYUSHU MANGA MUSEUM　未来のために、今、ととのえよう。

★ユーザー目線での公共施設の点検チェックリスト（文化施設）

【評価基準】
○：該当する
△：一部該当する
×：該当しない

施設名：

ユーザー目線での点検項目		No.	点検項目	確認の視点	評価	確認の視点に対する意見・コメント　など
1. 事前の情報収集に関すること	（1）ホームページ	1	施設の基本情報を掲載している	・施設の名称・内容 ・施設の開館日開館時間 ・使用料等 ・完備されている設備 （多機能トイレ、授乳室等） ・アクセス方法　など		
		2	利用者にとって必要な特記事項を記載している	・どんな施設かわかるか ・フロア構成、各機能の新着情報・予定表、フリースペースの有無・飲食可否、注意事項（駐車台数が少ない等）など特記すべき事項が載っているか		
2. アクセスに関すること	（1）施設への移動	3	施設の場所が周知されている	・施設の場所が利用者に周知されているか 例）HP、市政だより、リーフレット等 ・案内標識の設置場所は、最適か ・もっとわかりやすい設置場所はないか ・案内標識はなくても利用者に周知する方法はないか		
		4	施設の周辺に案内標識がある			
	（2）駐車場	5	施設が面している道路から、駐車場の案内表示が見える	・設置場所は、最適か ・他に、もっとわかりやし設置場所はないか		
		6	駐車場に対する苦情は、ほとんど出ていない	・どのような苦情が出ているか 例）満車が多い、場所が分かりにくい、狭い		
		7	障がい者用駐車スペースが整備されている	・設置場所は、最適か ・他に、もっと利便性の良い場所はないか		
	（3）駐輪場	8	駐輪場が整備されている	・設置場所は、最適か ・他に、もっと利便性の良い場所はないか		
		9	駐輪場の表示がある			
3. 外観・美観に関すること	（1）デザイン	10	案内看板やサイン、機能名称の表示板等のデザインが統一されている			
		11	レストランやショップのデザインが洗練されている			
	（2）外看板	12	施設名が表示された外看板がある			
	（3）植栽	13	植栽等の手入れが行き届いている	・植栽は手入れされているか ・雑草が生い茂っていないか		
	（4）傘立て	14	傘立てが便利で目立たない箇所に設置されている	・エントランスの美観を損なう場所に傘立てを設置していないか		
	（5）不要物	15	使用していない施設備品は、人目につかないところに片付けてある	・収納スペースに保管し、出しっぱなしの状態にしていないか ・展示や通路の導線上に備品やパンフレットスタンド等を置いていないか ・利用者の目の付くところに雑巾を干したりしていないか		

7. 掲示物、配布物に関すること	（1）リーフレットやポスターなどの設置ルール・設置基準	28	リーフレットやポスターなどの設置について、運用ルールを設け、ルールに基づいた管理を行っている	
	（2）施設内の現状	29	専用のポスター掲示場がある （窓や壁の空いたスペースに掲示していない）	
		30	リーフレットやチラシの置き場所がまとまっている （施設中に分散設置されていない）	
		31	対象や内容ごとにカテゴライズされている	
		32	定期的にポスターの貼り替えやチラシの入れ替えを行っている	
		33	現行イベントと今後のスケジュールの表示がある	
		34	料金やサービスの種類などがわかりやすく表示されている	
		35	解説内容が充実している（わかりやすい）	
8. 利用者への配慮に関すること	（1）設備の整備状況	36	授乳室が整備されている	
		37	救護室・休憩室が整備されている	
		38	トイレの対応が行き届いている（様式、LGBTQ対応）	
		39	トイレの対応が行き届いている（ストメイト対応）	
		40	貸出用車椅子が設置されている	
		41	エレベーターが整備されている	
		42	階段に手すりが設置されている	
	（2）案内の対応状況	43	展示の案内や解説がある	
		44	補助犬対応ができている	・受入れ可能か ・受入れに必要な設備が整っているか
		45	外国語（多言語）・手話対応ができている	
		46	わかりやすい日本語対応ができている	
9. サービスに関すること	（1）スタッフ	47	適切な人数の対応者が配置されている	・受付スタッフや監視員、案内ボランティアなどの配置は適切か
		48	丁寧な接客対応ができている	
	（2）飲食施設・物販等	49	友の会がある	
		50	レストラン・ショップの場所がわかりやすい	・わかりやすい場所にあるか ・利用しやすい環境か
		51	レストラン・ショップの品揃えが充実している	
		52	レストラン・ショップの料金が妥当	
		53	チケット予約・物販の仕組みが構築されている	
10. 利便設備に関すること	（1）利便設備の設置状況	54	図書コーナー・ライブラリー・情報コーナーがある	・設備の有無 ・内容は充実しているか
		55	フリーWi-Fiが設置されている	
		56	コインロッカーが設置されている	・設置数は十分か ・大型の荷物にも対応しているか
		57	飲食スペースや自動販売機が設置されている	
		58	キャッシュレスに対応している	
		59	資料検索が可能	
11. 情報収集・発信に関すること	（1）ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞなどでの情報発信	60	ホームページの多言語対応ができている	・わかりやすい日本語対応ができているか
		61	ホームページの施設紹介がわかりやすい	・沿革、施設・設備、館長・職員紹介などの記載内容が充実しているか
		62	基本情報のダウンロードが可能	・パンフレットや年報、紀要等がHPからダウンロードできるか
		63	施設パンフレットが制作されている	
		64	施設パンフレットの内容がわかりやすい	
		65	レストランやショップの紹介がわかりやすい	・ホームページのレストラン・ショップ紹介は充実しているか ・施設の入口に案内掲示があるか
	（2）利用者意見の把握	66	アンケートをとっているか	・常時利用者の意見を把握できる仕組みになっているか ・課題の把握ができる質問内容になっているか
		67	アンケート結果を公表している	・HP等で公表しているか
		68	アンケート結果を施設・サービスの向上に活用している	
12. 展示に関すること	（1）展示・説明	69	来館して楽しめると思うか	
		70	入場料に見合った満足度が得られると思うか	
		71	どんな展示がよいと思うか	
		72	どんな展示が不満だと思うか	
		73	展示は見やすいと思うか	
		74	展示や説明で改善すべきと思うことはあるか	
		75	展示を見て「来館した甲斐があった」と思うか	
		76	展示を見て「また来たい」と思うか	
		77	（もう来ないと思う場合）どんなところを改善すればまた来たいと思うか	

利用者満足度調査（ヒアリング）について

施設の概要

〇常設展エリア（あるあるCity６階）・・・常設展示、閲覧ゾーン（漫画を読むエリア）、イベントコーナー等。

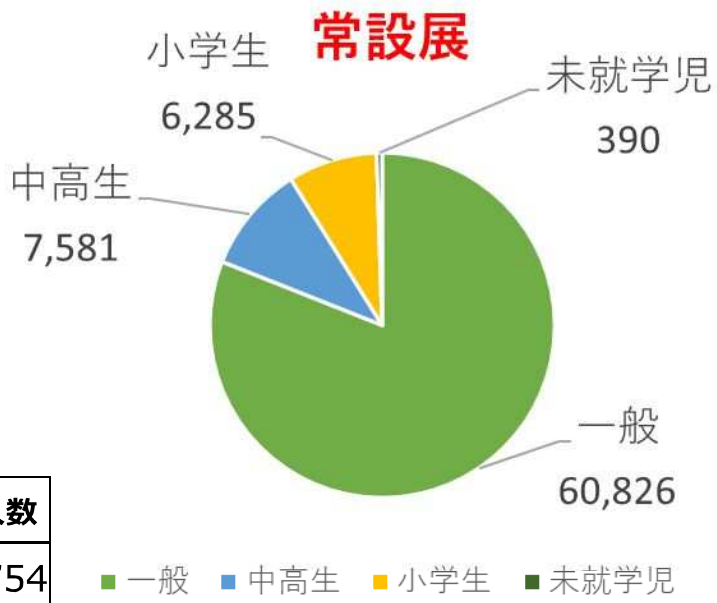
〇企画展エリア（あるあるCity ５階）・・・年４回程度企画展を実施。作家イベントや貸館での運用も。

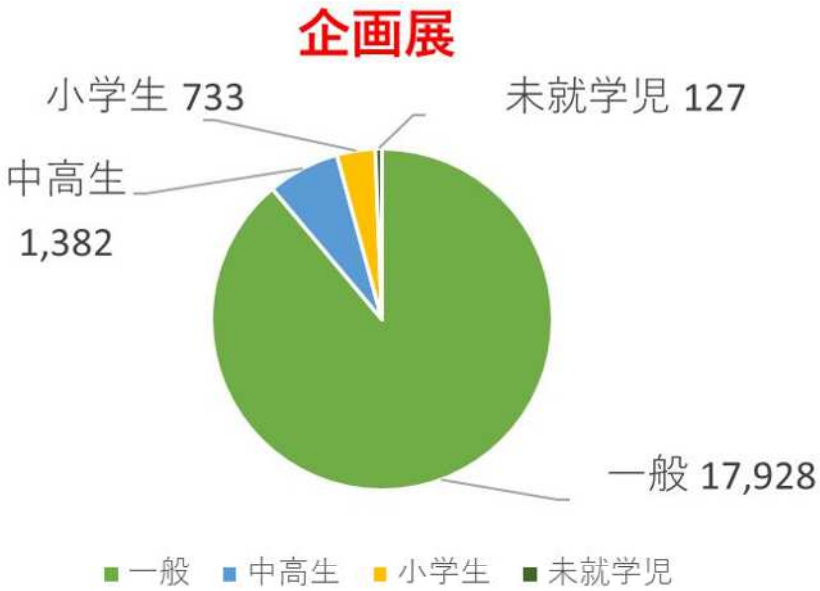
- A イベントコーナー
- C 閲覧(よむ)ゾーン
- E エントランス
- G あしたのギャラリー
- I 漫画タイムトンネル
- B ソムリエコーナー
- D 北九州発・銀河行き～松本零士を生んだ街
- F 漫画こぼれ話
- H 漫画の七不思議
- J 漫画の街・北九州

- A エントランス
- C 企画展示室Ｃ
- B 企画展示室Ｂ
- D 企画展示室Ａ

○令和５年度の総利用者数･･･９５,２５２人

○利用者の８割以上が　一般区分（大人）の施設





分類	合計人数
一般	78,754
中高生	8,963
小学生	7,018
未就学児	517
総入館者数	**95,252**

R5年度　利用者数
７５，０８２人

R5年度　利用者数
２０，１７０人

９５，２５２人

利用者満足度調査（ヒアリング）の実施方法

準備

利用者の生の声を聴くために「利用者満足度調査」調査票を作成。

ユーザー目線の観点から、満足していること・改善してほしいことを聞き取れるよう項目として設定。

実施

ワーキンググループメンバーで利用者に対してヒアリングを実施。

調査票へ記入を希望される場合は、調査票をお渡しし記載してもらう。

ヒアリングのポイント

1. メンバー１人につき１０組を目標にヒアリングを実施
2. 普段のアンケートでは聞き出せない生の声を聴く
3. 一律に時間をかけて行わない
4. 聞きやすい項目から会話を意識して行う
5. インタビューの主旨をきちんと伝える
6. すぐできることは、すぐに改善実施

３つの視点でヒアリング
①料金に見合ったサービス提供が出来ているか
②満足度の高いサービス提供が出来ているか
③自身が聞いてみたい/気になっている項目

回答者へはポストカードとステッカーをプレゼント

参考 「利用者満足度調査」調査票

文化関連施設「利用者満足度調査」調査票

1．基本的な事項

（1）性　別：□男　□女　□その他　□未回答

（2）年　齢：□10 歳未満　□10 代　□20 代　□30代　□40代　□50代
□60代　□70代　□80代以上

（3）居住地：□北九州市（　　区）、□北九州市外（県内：　　市・町・村　）
□北九州市外（県外：　　都・道・県　）

（4）利用回数：（　　回）

（5）交通手段：□自家用車・バイク　□電車　□バス　□その他（　　）

（6）来館のきっかけ（動機）：

（7）情報入手先：（ポスター、チラシ、HP、SNS、知人の紹介　など）

2．利用者にお聞きすること

（1）～（6）の項目について、満足していること、改善してほしいことがあれば、教えてください。（ご自身での記入を望まれる方はご記入ください。）

（1）展示・施設の全体的な印象

満足していること	
改善してほしいこと	

質問の参考例

・来館して楽しめたか
・入場料に見合った満足度が得られたか
・また来たいと思うか
・もう来ないとの回答に対し）どんなところを改善すればまた来たいと思うか

（2）展示内容・イベントについて

満足していること	
改善してほしいこと	

質問の参考例

・展示内容は楽しめたか
・どの展示がよかったか
・展示（順路・照明・演出）は見やすかったか
・展示を見て来館した甲斐があると思ったか
・イベントは楽しめたか
・実施してほしいプログラムはあるか
・開催時期（時間）や実施方法について意見はあるか

（3）施設スタッフ・サービスについて

満足していること	
改善してほしいこと	

質問の参考例

・接態中の態度や言葉遣いで何か気づいたことはあるか
・休館日や開館時間についての要望はあるか
・料金について意見・要望はあるか
・レストラン・ショップについて意見・要望はあるか
・子どもと一緒に利用する際に
・利用しやすいと思ったところはあるか
・利用しにくいと思ったところはあるか

（4）ウェブサイトページについて

満足していること	
改善してほしいこと	

質問の参考例

・ウェブサイトを見たことがあるか
・（見たことがあるとの回答に対し）分かりやすかったか
・（見たことがあるとの回答に対し）サイトを見て期待感が沸いたか
・載せて欲しい情報はあるか

（5）施設・設備、案内・表示について

満足していること	
改善してほしいこと	

質問の参考例

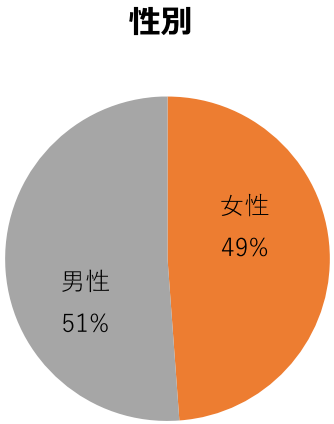
・施設・設備は快適に利用できたか
・迷うことなく、施設を回ることができたか

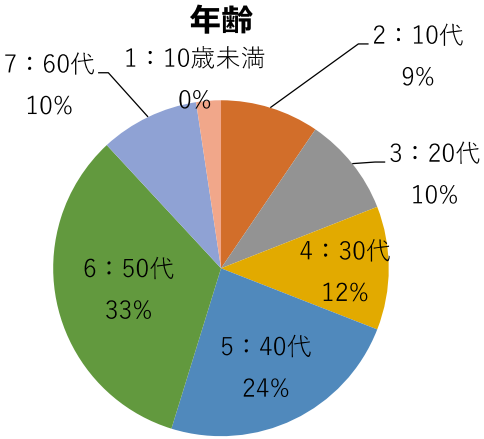
（6）その他、ご意見・ご感想

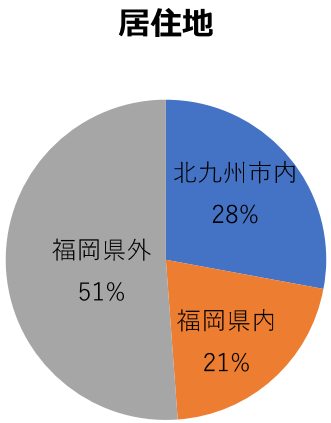
ヒアリング実施結果

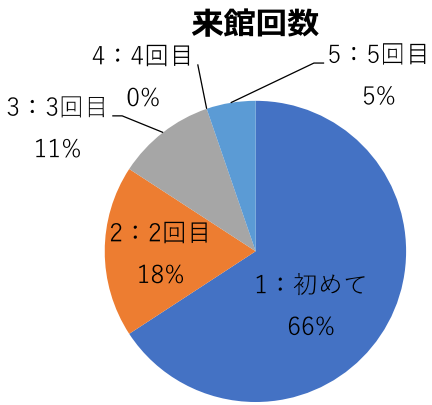
回答数：４３人
（外国人４人）
意見数：２５４件（別紙参照）
来客数：３０８人
実施日：８月８日(木)
時間：１４時～１８時（４h）
場所：６階常設エリア中心に聞き取り

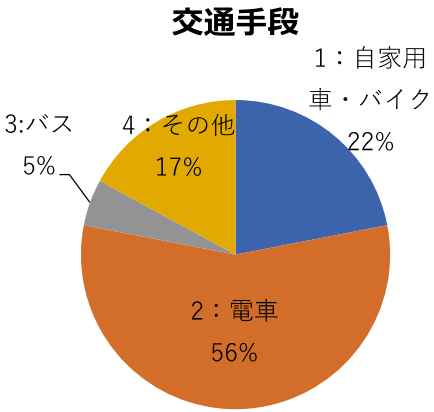
ヒアリングの様子

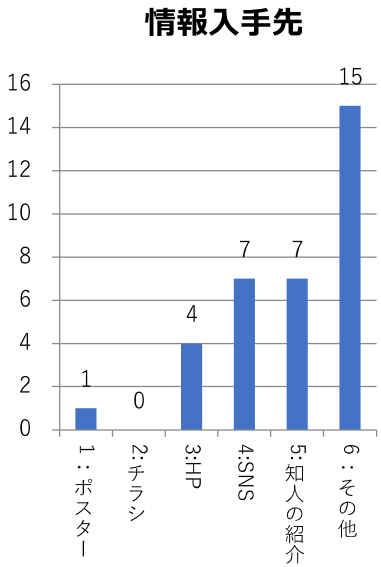












ヒアリングでもらった「満足している点」とその実物

１３８件
（約５５％）

・市外から来る人にとって常設展示は重要なので残してほしい
・年代ごとの漫画の紹介が良かった

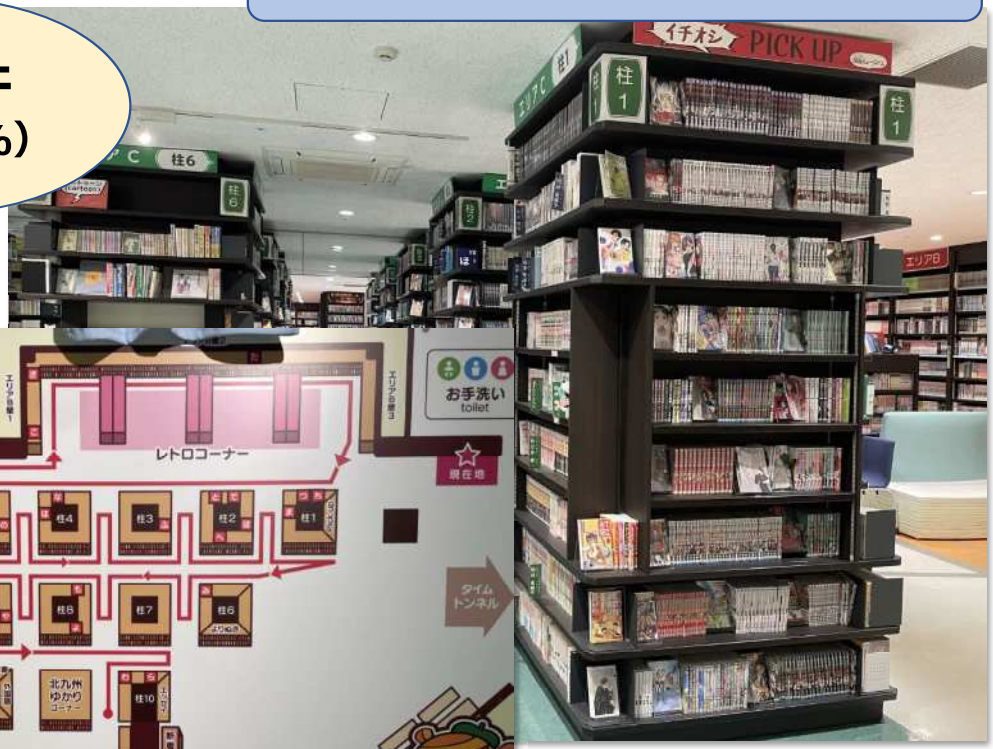
・閲覧ゾーンで何を読んでよいか分からない時に特集コーナーがあって良かった

・蔵書の質、内容、量が良い
・飲食禁止なので漫画が綺麗

ヒアリングでもらった「改善してほしい点」とその実物

９７件
（約３８％）

・目当ての本に辿り着くまでに時間がかかる



・フォトコーナーと漫画を読む席との距離が近い
・写真が撮れる場所を増やしてほしい

・閲覧ゾーンの表示が分かりづらい

課題の整理、分類（ソフト面）

〇改善してほしい点（課題）を整理し、**ソフト面・ハード面**で分類。

情報発信について

・年代別のマーケティングができていない
・良い施設なのに入館者が少ない（広報不足）
・展覧会の広報不足
・広報媒体・場所の検討
・イベントの広報不足
・関西圏でのPR不足
・本の寄贈についてＨＰでは分かりづらい
・HPに魅力を感じない
・施設内の様子がＨＰでは分かりづらい

人員体制について

・ソムリエカウンターをもっと利用しやすくしてほしい
・運営体制の改善
・市として文化にもっと力を入れてほしい

サービス・ルールについて

・多言語対応不足
・最新刊の閲覧ができるようになるまで時間かかる
・短時間の入館の場合、入館料が高い
・お金の寄付ができない
・グッズコーナーの充実

コンテンツについて

・イベントの回数不足
・若者向けのイベントが少ない
・若い世代を取り上げて紹介していくべき
・漫画喫茶との差異化

課題の整理、分類（ハード面①）

〇改善してほしい点（課題）を整理し、**ソフト面・ハード面**で分類。

展示について

・常設展のライトが暗い
・アニメ映像が少ない
・デジタルで遊べるものが少ない
・デジタル漫画の紹介
・常設展が単調
・現代漫画の紹介
・常設展の展示内容が変わっていない
・各展示の時代にあわせた音楽を流してほしい
・常設展示の演出
・展示の時代に合った照明やデザインの工夫
・常設展示の充実（テーマソングや動画など）
・常設展示の充実（動画）
・子供向けのムービー展示や体験型コンテンツ
・フォトスポットについて（数、場所）
・観光客・インバウンド対応の推進（撮影やスポットの増設）
・リピーターの確保（常設展の入れ替え等）
・子供への対応（常設展示の充実）

蔵書について

・多言語化された漫画の数を増やしてほしい
・漫画の外伝や資料集などの充実
・多言語の本の充実

立地について

・飲食店が近隣に少ない

課題の整理、分類（ハード面②）

〇改善してほしい点（課題）を整理し、**ソフト面・ハード面**で分類。

案内・表示について	施設・設備について
・本の陳列が分かりづらい ・検索機の場所、結果表示が分かりづらい ・オススメするコーナーを分かりやすくしてほしい ・館内ルールの掲示 ・5階と6階が分かりづらい ・自家用車のナビでは、漫画ミュージアムは分かりにくい ・入館するまであるあるCityビルがどのような施設か分からない ・上部の漫画が判別できない ・閲覧ゾーンに年代別のおすすめやランキングなどほしい	・開館時間が短い ・寄贈または購入した漫画の保管スペースを公的機関としてどうするのか ・水飲み場の衛生面 ・写真を撮るためにカメラやスマホが置ける台が無い ・飲食スペースほしい ・暑い ・椅子（固い、数、種類） ・多くの利用者を受け入れるとしたら少し手狭

ヒアリング調査の振り返り

○よかった点

・普段聴けない細かい意見が拾えた
・エントランスで予めアンケート調査実施中と伝えてもらったので、協力的だった
・満足しているという意見も多く、これまでの仕事/施設に自信を持てた
・ブースを作ったことで、自然と寄ってきてくれた方もいた
・施設内だけでなく、施設外でも実施してみたい

○改善が必要な点

・複数人で行ったため、誰に聞いたか分からなくなってしまった
　⇒長時間実施するなら、１～２人で行った方が効率的と感じた
・対面が苦手な方からは、あまり意見を貰えなかった
　⇒聞き取り式と記入式の使い分けが必要と感じた
・アンケート用紙は片面印刷でホチキス止めしておいた方が良い
・漫画をしっかり読んでいる人から聞くのは難しい
・ユーザー目線で見ると似たような設問が多かった
　⇒項目によってはシンプルにチェック方式が良い
・文字起こし（清書）が大変

アンケートブースの様子

今後の進め方について

今後の進め方について（利用者の声を聴く仕組みづくり）

北九州市漫画ミュージアム KITAKYUSHU MANGA MUSEUM 未来のために、今、ととのえよう。

○ 今回の経験や他文化施設でのヒアリング結果等をもとに、**ユーザー目線の意見を常に取り入れられる体制**を整備する。

○ 結果の公表により、改善の視える化を図る。

○ **他漫画関連施設とも連携強化・満足度向上の相乗効果**を目指す。

	ステップ１	ステップ２	ステップ３
実施体制	学芸員、司書、受付スタッフも含めたWGの設置	アンケートやヒアリング等を踏まえた満足度向上に向けた仕組みづくり	他漫画関連施設との課題の共有(京都MM等)
アンケート	常時回答できるアンケート方法の検討	・電子アンケートの設置 ・改善策の検証、改善実施	HPで調査結果、改善結果の公表
ヒアリング	実施方法等の検討	・定期的にヒアリング調査を実施 ・改善策の検証、改善実施	HPで調査結果、改善結果の公表

→ ユーザー満足度向上
漫画文化の普及振興

ご清聴ありがとうございました

別紙

漫画ミュージアム　ヒアリング意見一覧

2-1.展示・施設の全体的な印象	
満足していること	回答数
蔵書の量、内容・質がよかった。	10
入場料についてはちょうどいいと思う。	7
松本零士コーナーに満足した	7
また来たいと思う。	5
居心地がよい。	5
子どもと一緒でも利用しやすい。	5
満足した。	5
入場料については安いと思う。	3
常設展が楽しかった。	3
値段に対して、内容には満足している。	2
思っていたよりも広い。	2
マンガの歴史、知識を知ることができた	2
ゆっくり漫画をみることができた。	2
企画展がよかった	2
展示物が充実している。	1
漫画が好きなので、この施設はとてもいいと思う。	1
場所が良い。	1
駅から濡れない。	1
市外から来る人にとって常設展示は重要なので残してほしい	1
椅子が選べるほど用意されている。	1
不思議で面白い	1
台湾でも有名な作品がたくさん見れた	1
改善してほしいこと	回答数
本の陳列が分かりにくい。目当ての本に辿り着くまでに時間がかかった。	3
検索機の場所、結果表示が分かりづらい。	3
アニメ映像、紹介ブースがあるとよい	3
キネクトのようにデジタルで遊べるものがたくさんあるともっといい。	1
初めて来たとき、とても良い施設なのに人が少なくてもったいないと感じた（広報不足）。	1
全体的にサイン関係が多く、良くもあるが、どこがオススメか分かりづらい。	1
本の保管のスペースが気になる。公的機関としてどうしていくのか。	1
蔵書の数ではなく、質の部分をもっとアピールするべき。	1
どこに重きを置くのか、年代別のマーケティングができていない。子供向けのエリアや若者向けのエリアを作ってはどうか。	1
水飲み場があったが、このご時世に使用するんだ、というのが率直な意見。	1
最新刊が早く読みたい	1
1回、短時間だと入館料は高いと感じる	1

漫画ミュージアム　ヒアリング意見一覧

2-2.展示内容・イベントについて	
満足していること	回答数
企画展（くらもち展）がよかった。	6
常設展では、年代ごとの漫画の紹介がよかった。	5
常設展の展示方法・陳列方法自体は良い。	2
企画展の展示が見やすかった	2
雰囲気が楽しかった。	1
銀河鉄道999は年配の韓国人はみんな見たいはず	1
良い原画展を見れる	1
ちはやふる展の原画が美しかった。	1
漫画にしばらく触れていない大人が閲覧ゾーンの何を読んでよいか分からない時に特集コーナーがあって良かった。	1
漫画家の仕事を知ることができる	1
面白いデザインの展示	1
照明などはちょうどよい	1
改善してほしいこと	回答数
開館時間を延ばしてほしい。	5
多言語対応をしてほしい。	4
これまでの漫画だけでなく、デジタル漫画も紹介してほしい。	2
イベントがあったらもっと楽しいのでは。	2
常設展示のライトが少し暗いと感じた。	1
展示は絵を志す人とかが見るものだと思っているので見ていない。自分にはわからないと思う。	1
若者向けのイベントがほしい。	1
過去の遺産に偏重し過ぎ。何でも松本零士という感じで、松本零士＝ヤマトというのも間違っている。もう少し下の世代（北条司や若手作家）もプッシュしていくべき。アピールすべきポイントが違う、もったいない。	1
見たい展示があったが、終わってから開催してたことを知った。	1
TVCMや交通広告は田舎では見れない。	1
常設展は単調的に見えてしまうので、ブースごとにその作品の音楽を流すといいのでは。	1
年代ごとに漫画の紹介をするのであれば、現代漫画も紹介してほしい。	1
昨年度も来たが、常設展の展示内容が変わっていない。季節ごとで少し展示をかえたら、また来たい。	1
弥生美術館は、その時代の音楽が流れていた。よかったので、参考になるのでは。	1
常設展に大きい漫画の展示があるが、何かページをめくれるような演出があると面白い。	1
昔のブースは、照明やデザインを昔風にすると、よりいいかも	1
常設展の大きい本とポーズを決めて写真を撮れるブースについて、写真を撮るためにカメラやスマホが置ける台が欲しい。	1
オープニングテーマとかアニメの動画とリンクした展示だとよりよくなると思う	1
動画があれば、もっと魅力的な展示になると思う	1
その他	回答数
漫画体験というイベントがあることを知らなかった。ぜひ行きたいと思う。	1
閲覧ゾーンしか利用したことがないので、展示物やイベントについては気にしたことがない。	1
本を読みに来るのがメインで企画展は余程興味があるものしか入らない。初回に来た時には企画展も見た。	1
原画は若い人達に見てもらうもの。今後も原画展中心にやって欲しい。	1
リボン、マーガレット世代なので、その世代の企画展をやってくれたら、また来たい。	1
「ねこねこにほんし」があったらうれしい。	1
表示などは「普通」なのでは	1

漫画ミュージアム　ヒアリング意見一覧

2-3.施設スタッフ・サービスについて	
満足していること	回答数
スタッフ対応、説明は良かった。	16
飲食禁止なので、(漫画や施設が)キレイでよかった。	1
フォトスポットの子供受けが良かった。	1
給水所があるのは助かる	1
企画展は、記念品がもらえると特別感があっていい。	1
トイレはわかりやすい	1
改善してほしいこと	回答数
飲食スペースが欲しい。	9
子ども向けのムービー展示や体験型コンテンツがもっと欲しい	2
多言語の本がもう少し多い方がいいと感じた。	1
知識のある漫画の好きな人に対応してほしい。(きちんと職員を配置した方がよいのでは)	1
「本は持ち込めない」というルールを掲げてほしい。	1
市内に作家に関連するカフェやお店がある。そことコラボしても面白いのでは。	1

2-4.ウェブサイトページについて	
満足していること	回答数
HPは見やすい。	1
改善してほしいこと	回答数
寄付できるか探してみたが、分かりづらかった。	1
魅力を感じない。もっとポテンシャルをアピールするべき。	1
HPを見て施設内の様子が分かりづらい	1
その他	回答数
HPを見たことがない。	9

2-5.施設・設備、案内・表示について	
満足していること	回答数
施設に来るのは簡単だった(迷わなかった)	3
チケットを買ったら何度も出入りできるのがすごくいい。	1
トイレの表示がわかりやすい。	1
コレクションひろばのイズが、ゆっくり座れるスペースなのがうれしい。	1
施設が綺麗。	1
日本語がある程度わかるので、不自由していない	1
ゆたっとひろばが、大人も子どもも気にせずくつろげるのでとても良いと思った。	1
改善してほしいこと	回答数
室温。暑い(空調故障中)	5
5Fに行ってしまう。常設展が6階とわからない。	4
イスについて(固い、数、種類)	4
フォトスポットについて(数、場所)	2
企画展を目的に来たので、漫画ミュージアムがあるとは知らなかった。	2
ナビでビルまでしか案内してくれないのでわかりづらい。県外から来るとなおさらわからない。ビルが多い。	1
漫画の外伝や資料集などを充実させてほしい。	1
銀河鉄道999の韓国語、その他の国も全部そろえてほしい。	1
飲食店が近隣にもっとあると良い	1
入館するまで館の全体像が見えづらい	1
漫画が上のほうにあって、何の漫画があるか分からない。	1
インバウンドなどで多くの利用者を受け入れるとしたら少し手狭なのでは？	1

漫画ミュージアム　ヒアリング意見一覧

2-6.その他	回答数
市の施設とは知らなかった。	4
子どもたちも自分が読みたい本を検索機ですぐに探しだせていた。	1
自分の市にも欲しい。（他の市にはないのでうらやましい）	1
入場料が安くて、こんな施設関西にない。	1
お土産をもう少し充実してほしい（松本零士グッズ）。	1
中国にはこのようなマンガの施設は無いので素晴らしい。	1
どうせなら日本一を目指してほしい。（誇りをもてるような）市としても文化に力を入れてほしい。	1
税金を使ってもやってほしい（神戸で）。	1
北九州には銀河鉄道999をたどるために、初めての家族旅行で来た。小倉駅近くのホテルに泊まって、日曜日に帰る。北九州空港利用。銀河鉄道999の大ファンなので興奮している。（父のみ）北九州とってもいい。	1
駐車場がないことは気にならない。	1
市民の居場所としてずっと続いてほしい。	1
市の施設なので、漫画喫茶と違って安心感がある。	1
ボランティアがあったら無償で構わないので、やりたい。	1
とてもありがたい施設。	1
漫画を取り扱う施設は少ないのでは。	1
関西でもPRしたほうが、もっと人が増えるのでは。	1
民間でやったほうが、もっといい施設になるのでは。	1
ランキングや年代別おすすめなどあれば、もっと楽しめそう	1
開館を待つ時間に小倉城へ行った	1
明日は門司のわたせせいぞうギャラリーへ行く	1
子どもが小さいので展示は見ていない。	1
福岡旅行で調べていたときに出てきた。	1
コロナ前から利用、平日によく来る。	1
お金の寄付ができない。	1
本の貸し出しはなくて良い。	1

参考

★ユーザー目線での公共施設の点検チェックリスト（文化施設）

【評価基準】
○：該当する
△：一部該当する
×：該当しない

施設名：

ユーザー目線での点検項目		No.	点検項目	確認の視点	評価	確認の視点に対する意見・コメント　など
1. 事前の 情報収集に 関すること	（1）ホーム ページ	1	施設の基本情報を掲載している	・施設の名称・内容 ・施設の開館日開館時間 ・使用料等 ・完備されている設備 （多機能トイレ、授乳室等） ・アクセス方法　など		
		2	利用者にとって必要な特記事項を 記載している	・どんな施設かわかるか ・フロア構成、各機能の新着情報・予定表、 フリースペースの有無・飲食可否、 注意事項（駐車台数が少ない等）など 特記すべき事項が載っているか		
2. アクセスに 関すること	（1）施設への 移動	3	施設の場所が周知されている	・施設の場所が利用者に周知されているか 例）HP、市政だより、リーフレット等 ・案内標識の設置場所は、最適か ・もっとわかりやすい設置場所はないか ・案内標識はなくても利用者に 周知する方法はないか		
		4	施設の周辺に案内標識がある			
	（2）駐車場	5	施設が面している道路から、 駐車場の案内表示が見える	・設置場所は、最適か ・他に、もっとわかりやし設置場所はないか		
		6	駐車場に対する苦情は、ほとんど出ていない	・どのような苦情が出ているか 例）満車が多い、場所が分かりにくい、狭い		
		7	障がい者用駐車スペースが整備されている	・設置場所は、最適か ・他に、もっと利便性の良い場所はないか		
	（3）駐輪場	8	駐輪場が整備されている	・設置場所は、最適か ・他に、もっと利便性の良い場所はないか		
		9	駐輪場の表示がある			
3. 外観・美観 に 関すること	（1）デザイン	10	案内看板やサイン、機能名称の表示板等の デザインが統一されている			
		11	レストランやショップのデザインが洗練 されている			
	（2）外看板	12	施設名が表示された外看板がある			
	（3）植栽	13	植栽等の手入れが行き届いている	・植栽は手入れされているか ・雑草が生い茂っていないか		
	（4）傘立て	14	傘立てが便利で目立たない箇所に 設置されている	・エントランスの美観を損なう場所に 傘立てを設置していないか		
	（5）不要物	15	使用していない施設備品は、 人目につかないところに片付けてある	・収納スペースに保管し、出しっぱなしの 状態にしていないか ・展示や通路の導線上に備品や パンフレットスタンド等を置いていないか ・利用者の目の付くところに 雑巾を干したりしていないか		
4. 導線に 関すること	（1）敷地内導線	16	施設の入口まで迷わずに行ける （適切なルートが設定されている）	・他に、もっと分かりやすい、利便性の良い 導線はないか		
	（2）施設内導線	17	入口から施設内の各機能まで迷わずに行ける （適切なルートが設定されている）			
5. 案内看板に 関すること	（1）屋外の施設 案内看板	18	施設が閉館していても見える場所に、 施設の基本情報が記載された 案内看板が設置されている	・設置場所は、最適か ・他に、もっと分かりやすい場所はないか ・開館日・時間帯等の記載はあるか		
	（2）エント ランスの 施設案内 看板	19	入口付近に、施設案内看板が設置されている	・設置場所は、最適か ・他に、もっと分かりやすい場所はないか ・多機能トイレ、授乳室等がある場合は、 表示があるか		
	（3）各階の 施設案内 看板	20	各階の施設案内看板が、階段やエレベーター （エスカレーター）付近の 目につきやすい場所に設置されている	・設置場所は、最適か ・他に、もっと分かりやすい場所はないか ・追加で設置した方が良い場所はないか ・現在地とフロア図、フロア構成はあるか ・多機能トイレ、授乳室等がある場合は、 表示があるか		
		21	エレベーター内に施設案内看板がある			
	（4）臨時的措置	22	内容に修正がある場合に、紙を貼るなどした 臨時的な措置で長期間対応していない			
	（5）避難路 誘導灯	23	避難路誘導灯表示がわかりやすい			
6. サインに 関すること	（1）ピクト サイン	24	子どもや外国人でもわかりやすいピクトサインを活 用している			
	（2）注意喚起等 の掲示、 補助的な 案内表示	25	直近の内容が記載されている （古い情報をいつまでも掲示していない）			
		26	丁寧な言葉で、わかりやすく記載されている	・赤字で強調するなど、威圧的な表現に なっていないか		
		27	禁止事項掲示を過度に使用していない	・肯定的な言葉で案内する工夫ができないか		

★ユーザー目線での公共施設の点検チェックリスト（文化施設）

【評価基準】
○：該当する
△：一部該当する
×：該当しない

施設名：

ユーザー目線での点検項目		No.	点検項目	確認の視点	評価	確認の視点に対する意見・コメント　など
7. 掲示物、 配布物に 関すること	（1）リーフレットやポスターなどの設置ルール・設置基準	28	リーフレットやポスターなどの設置について、 運用ルールを設け、 ルールに基づいた管理を行っている			
	（2）施設内の現状	29	専用のポスター掲示場がある （窓や壁の空いたスペースに掲示していない）			
		30	リーフレットやチラシの置き場所がまとまっている （施設中に分散設置されていない）			
		31	対象や内容ごとにカテゴライズされている			
		32	定期的にポスターの貼り替えやチラシの 入れ替えを行っている			
		33	現行イベントと今後のスケジュールの 表示がある			
		34	料金やサービスの種類などがわかりやすく 表示されている			
		35	解説内容が充実している（わかりやすい）			
8. 利用者への 配慮に 関すること	（1）設備の整備状況	36	授乳室が整備されている			
		37	救護室・休憩室が整備されている			
		38	トイレの対応が行き届いている （様式、LGBTQ対応）			
		39	トイレの対応が行き届いている （ストメイト対応）			
		40	貸出用車椅子が設置されている			
		41	エレベーターが整備されている			
		42	階段に手すりが設置されている			
	（2）案内の対応状況	43	展示の案内や解説がある			
		44	補助犬対応ができている	・受入れ可能か ・受入れに必要な設備が整っているか		
		45	外国語（多言語）・手話対応ができている			
		46	わかりやすい日本語対応ができている			
9. サービスに 関すること	（1）スタッフ	47	適切な人数の対応者が配置されている	・受付スタッフや監視員、案内ボランティア などの配置は適切か		
		48	丁寧な接客対応ができている			
	（2）飲食施設・物販等	49	友の会がある			
		50	レストラン・ショップの場所がわかりやすい	・わかりやすい場所にあるか ・利用しやすい環境か		
		51	レストラン・ショップの品揃えが充実している			
		52	レストラン・ショップの料金が妥当			
		53	チケット予約・物販の仕組みが構築されている			
10. 利便設備に 関すること	（1）利便設備の設置状況	54	図書コーナー・ライブラリー・情報コーナー がある	・設備の有無 ・内容は充実しているか		
		55	フリーWi-Fiが設置されている			
		56	コインロッカーが設置されている	・設置数は十分か ・大型の荷物にも対応しているか		
		57	飲食スペースや自動販売機が設置されている			
		58	キャッシュレスに対応している			
		59	資料検索が可能			

★ユーザー目線での公共施設の点検チェックリスト（文化施設）

【評価基準】
○：該当する
△：一部該当する
×：該当しない

施設名：

ユーザー目線での点検項目		No.	点検項目	確認の視点	評価	確認の視点に対する意見・コメント　など
１１．情報収集・発信に関すること	（１）ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞなどでの情報発信	60	ホームページの多言語対応ができている	・わかりやすい日本語対応ができているか		
		61	ホームページの施設紹介がわかりやすい	・沿革、施設・設備、館長・職員紹介などの記載内容が充実しているか		
		62	基本情報のダウンロードが可能	・パンフレットや年報、紀要等がHPからダウンロードできるか		
		63	施設パンフレットが制作されている			
		64	施設パンフレットの内容がわかりやすい			
		65	レストランやショップの紹介がわかりやすい	・ホームページのレストラン・ショップ紹介は充実しているか ・施設の入口に案内掲示があるか		
	（２）利用者意見の把握	66	アンケートをとっているか	・常時利用者の意見を把握できる仕組みになっているか ・課題の把握ができる質問内容になっているか		
		67	アンケート結果を公表している	・HP等で公表しているか		
		68	アンケート結果を施設・サービスの向上に活用している			
１２．展示に関すること	（１）展示・説明	69	来館して楽しめると思うか			
		70	入場料に見合った満足度が得られると思うか			
		71	どんな展示がよいと思うか			
		72	どんな展示が不満だと思うか			
		73	展示は見やすいと思うか			
		74	展示や説明で改善すべきと思うことはあるか			
		75	展示を見て「来館した甲斐があった」と思うか			
		76	展示を見て「また来たい」と思うか			
		77	（もう来ないと思う場合）どんなところを改善すればまた来たいと思うか			

参考

文化関連施設「利用者満足度調査」調査票

1．基本的な事項

（1）性　別：□男　□女　□その他　□未回答

（2）年　齢：□10 歳未満　□10 代　□20 代　□30代　□40代　□50代
□60代　□70代　□80代以上

（3）居住地：□北九州市（　　区）、□北九州市外（県内：　　市・町・村　）
□北九州市外（県外：　　都・道・県　）

（4）利用回数：（　　回）

（5）交通手段：□自家用車・バイク　□電車　□バス　□その他（　　）

（6）来館のきっかけ（動機）：

（7）情報入手先：（ポスター、チラシ、HP、SNS、知人の紹介　など）

2．利用者にお聞きすること

（1）～（6）の項目について、満足していること、改善してほしいことがあれば、教えてください。（ご自身での記入を望まれる方はご記入ください。）

（1）展示・施設の全体的な印象

満足していること	
改善してほしいこと	

質問の参考例

・来館して楽しめたか
・入場料に見合った満足度が得られたか
・また来たいと思うか
・もう来ないとの回答に対し）どんなところを改善すればまた来たいと思うか

（2）展示内容・イベントについて

満足していること	
改善してほしいこと	

質問の参考例

・展示内容は楽しめたか
・どの展示がよかったか
・展示（順路・照明・演出）は見やすかったか
・展示を見て来館した甲斐があると思ったか
・イベントは楽しめたか
・実施してほしいプログラムはあるか
・開催時期（時間）や実施方法について意見はあるか

（3）施設スタッフ・サービスについて

満足していること	
改善してほしいこと	

質問の参考例

・接態中の態度や言葉遣いで何か気づいたことはあるか
・休館日や開館時間についての要望はあるか
・料金について意見・要望はあるか
・レストラン・ショップについて意見・要望はあるか
・子どもと一緒に利用する際に
・利用しやすいと思ったところはあるか
・利用しにくいと思ったところはあるか

（4）ウェブサイトページについて

満足していること	
改善してほしいこと	

質問の参考例

・ウェブサイトを見たことがあるか
・（見たことがあるとの回答に対し）分かりやすかったか
・（見たことがあるとの回答に対し）サイトを見て期待感が沸いたか
・載せて欲しい情報はあるか

（5）施設・設備、案内・表示について

満足していること	
改善してほしいこと	

質問の参考例

・施設・設備は快適に利用できたか
・迷うことなく、施設を回ることができたか

（6）その他、ご意見・ご感想